



OTP Invest d.o.o. društvo za upravljanje investicijskim fondovima (dalje u tekstu :društvo), klijentima, fizičkim i pravnim osobama (potrošač i ne potrošač), omogućuje podnošenje pisanih primjedbi (prigovora), osobno te putem pošte, telefaks uređaja ili elektroničke pošte. Odgovor ili otklanjanje društvo osigurava najkasnije u roku od 15 dana od zaprimanja za primjedbe, odnosno 7 radnih dana za platno prometne reklamacije od dana zaprimljenog prigovora.

Pojmovi „primjedba“, „reklamacija“ definiraju se na sljedeći način:

- **„reklamacija“** je svaki prigovor klijenta na iznos plaćanja, pogrešna plaćanja, prikaz prometa, potvrde o plaćanjima, ne provođenje naloga za plaćanje, saldo i transakcije po svojim računima, kreditima i karticama,). Inicijator reklamacije je klijent.
- **„primjedba“** (prigovor) je svaka primjedba klijenta različita od reklamacije, a odnosi se na kvalitet usluge, karakteristike proizvoda i sl. kao i svih drugih aspekata klijentovog odnosa s Bankom u kojima klijent smatra da su povrijeđena njegova prava. Inicijator primjedbe je klijent.

Primjedbe i reklamacije klijenti mogu predati na slijedeći način:

1. na šalteru u poslovnica OTP Banke
2. u Kontakt centru OTP Banke
3. putem fax-a
4. putem e maila (uključene reklamacije preko posrednika)
5. telefonom
6. poštom

Klijenti svoje primjedbe i reklamacije u poslovnica OTP Banke, daju u pisanoj formi na obrascu RR2 Primjedba/reklamacija. Navedeni obrasci će im biti uručeni u trenutku zadavanja reklamacije.

Klijenti u poslovnici mogu usmeno podnijeti primjedbu i reklamaciju. U ovom slučaju djelatnik koji je zaprimio primjedbu i reklamaciju, radi direktan unos u sustav. Po završetku unosa klijent potpisuje obrazac koji se generira iz sustava, a na kojem se nalazi njegova primjedba/reklamacija. Klijent potpisuje ovaj obrazac i u slučaju kad je ispunio obrazac RR2.

Zaduženi djelatnici OTP Invest-a koji zaprime primjedbu ili reklamaciju klijenta putem telefona, e maila, pošte promptno rješavaju upit te sastavljaju odgovor koji će biti poslan klijentu(e-mailom, faxom, pismom).

S poštovanjem,

OTP invest d.o.o.

društvo za upravljanje fondovima